

杭州市境内旅游合同 (推荐文本)

杭州市旅行社行业协会制定
备案号：杭市监[2021]合备字第 3-1-2



使用说明

1. 本合同根据《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国民法典》《旅行社条例》等法律、法规的规定，以原国家旅游局、原国家工商行政管理总局制定的《团队境内旅游合同》（示范文本）为蓝本，结合杭州市旅游发展要求制定。
 2. 本合同为推荐文本，供住所地在杭州市行政区域内的旅行社与旅游者之间签订团队境内包价旅游（不含赴港、澳、台地区旅游及边境游）合同时使用。旅游者应选择具有合法经营境内旅游业务资格的旅行社，旅行社应具有旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》和市场监督管理部门颁发的《营业执照》。
 3. 本合同文本留有空白行，供双方补充约定。合同文本中的选择内容、空格部位填写及其他需要变更的内容，应由双方协商确定。
 4. 双方当事人可以书面形式对本推荐文本内容予以变更或者补充，变更或者补充的内容，不得减轻或者免除应当由旅行社承担的责任。合同签订生效后，未被修改的文本印刷文字视为双方同意内容。
 5. 旅行社与旅游者通过互联网在线旅游网站签订合同的可使用本合同电子版。
 6. 旅游者合法权益受到损害或者对旅游服务质量有异议时，可与旅行社协商解决，也可向有管辖权的旅游质监执法机构投诉或者申请调解。
- 杭州市旅游服务质量监督投诉电话：96123。

境内旅游合同

合同编号: JRGN2025-175

甲方(旅游者或单位客户): 杭州市余杭区人民政府仁和街道办事处

身份证号码(统一社会信用代码): 113301100025103897

住址或单位住所地: 浙江省杭州市余杭区 电子邮箱: /

固定电话: / 手机: /

乙方(旅行社): 杭州假日国际旅游有限公司 电话: 0571-89168829

住所地: 杭州临平区南苑街道新城路108号永安之星1502室

经营范围: 国内旅游业务、入境/出境旅游业务等

开户行及账号: 浙江泰隆银行临平支行 3302020120100012096

统一社会信用代码: 91330110710994812Q

旅行社业务经营许可证号: L-ZJ-CJ00104

为保证旅游服务质量,明确合同当事人的权利义务,本着平等协商的原则,就甲方参加乙方组织的本次旅游有关事项经双方协商一致,达成如下协议:

第一条 旅游线路及时间

线路一: 吉林长白山疗休养五日, 旅游团号: WYX25099;

时间: 4晚5天, 共5日, 出发日期: 2025.6.30-7.4 (出行时间以甲乙双方协商为准);

线路二: 衢州疗休养五日, 疗休养团号: WYX25097/98。

出发时间: 4晚5天, 共5日, 出发日期 2025.6.23-6.27 (出行时间以甲乙双方协商为准)。

线路三: 台州仙居疗休养五日, 疗休养团号: WYX25100/101。

出发时间: 4晚5天, 共5日, 出发日期 2025.6.30-7.4 (出行时间以甲乙双方协商为准)

第二条 旅游费用及支付

1. 旅游费用含税价人民币 577000 (实际以出行人数结算为准) 元, 由下列项目组成:

(1) 甲方线路一成人: 5000元/人, 线路二成人: 3000元/人; 线路三成人: 3000元/人; 儿童(/周岁以下)占床/元/人, 儿童(/周岁以下)不占床/元/人;

(2) 导游服务费: /元/人, 共/人, 合计/元; (已含费用内)

(3) 其它费用: 省外超出费用个人自理。

2. 旅游费用支付按下列第 (3) 种方式:

(1) 报名时支付预付款_____元，余款在本合同签订当日付清；

(2) 本合同签订当日一次性付款;

(3) 其他方式：按实际出行人数据实结算。因甲方付款需进行审批，乙方同意在甲方通过审批后付款，具体审批付款流程和时间按甲方内部规定执行，审批时间不计入付款时间。甲方付款前，乙方应开具符合要求的发票。

3. 甲方逾期付款的,按日向乙方支付逾期应付款 0.03%的违约金 174 元/天,最高不超过合同金额的 10%。

第三条 人身意外伤害保險

乙方应当提示甲方购买人身意外伤害保险。

甲方 同意 (同意或者不同意, 打勾无效) 委托乙方办理旅游者投保的人身意外伤害保险。

保险产品名称: 华夏游境内旅游意外险, 保险人: 中国人民财产保险股份有限公司, 保险费: 100 元/人, 包含在总费用中。

保险金额（根据保单填写）： 详见保单

第四条 成团人数与不成团的约定

成团的最低人数：25人。/批次以上

如不能成团，甲方是否同意按下列方式解决：

1. 不同意 (同意或者不同意, 打勾无效) 乙方委托 / 旅行社履行合同;

2. 不同意 (同意或者不同意, 打勾无效) 延期出团;

3. 不同意 (同意或者不同意, 打勾无效) 改变其他线路出团;

4. 不同意 (同意或者不同意, 打勾无效) 解除合同。

第五条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权自主选择旅游产品和服务, 有权拒绝乙方未与甲方协商一致或者未经甲方要求而指定购物场所、安排甲方参加另行付费旅游项目的行为, 有权拒绝乙方的导游强迫或者变相强迫甲方购物、参加另行付费旅游项目的行为。

2. 甲方有权要求乙方按照合同约定履行相关义务, 有权拒绝未经事先协商一致的转团、拼团行为。

3. 甲方应当按照合同约定支付旅游费用。在接受相关组织、机构或者旅游经营者救助后,应当支付应由个人承担的费用。

4. 甲方签订合同时应当使用有效身份证件,如实告知与旅游活动相关的个人信息(包括个人健康状况、是否被司法机关限制高消费等),确保身体健康状况适宜本次旅游,发生意外时保证其所提供的家属联系方式准确无误且能及时联系。

5. 甲方不得擅自脱团,如有特殊情况需要暂时离团的,必须征得导游的书面同意。行程中应当妥善保管自己的行李物品,现金、有价证券、贵重物品应随身携带。如发生纠纷,甲方应当与乙方平等协商解决,不得损害乙方的合法权益,不得以拒绝上、下机(车、船、邮轮)等行为拖延行程或者脱团,否则应当就扩大的损失承担赔偿责任。

6. 自行安排活动期间,甲方应当在自己能够控制风险的范围内选择活动项目(包括通过互联网或者当地旅游服务供应商提供的私人订制旅游产品等),遵守旅游活动中的安全警示规定,并对自己的安全负责。

7. 甲方应当遵守旅游活动中的安全警示规定,对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施以及有关部门、机构或者旅游经营者采取的安全防范和应急处置措施,应当予以配合。

8. 倡导文明健康绿色环保的生活方式,甲方用餐时应当节约粮食、杜绝浪费,使用公筷公勺,树立讲卫生、讲科学、讲文明的好习惯;旅行时请自行携带个人洗漱用品,积极响应政府“禁塑限塑”要求,减少一次性塑料制品的使用;旅途中应当按照垃圾分类的要求投放,不乱扔垃圾。

9. 甲方应当遵守国家相关法律、法规和有关规定,不在旅游行程中从事违法活动,不参与色情、赌博和涉毒活动。

10. 甲方应当遵守社会公共秩序和社会公德,尊重当地的风俗习惯、文化传统和宗教信仰,爱护旅游资源,保护生态环境,遵守《中国公民境内旅游文明行为公约》,如因个人行为给生态环境造成损害的,应当承担修复责任或者赔偿相关损失。

第六条 乙方的权利和义务

1. 乙方有权根据甲方的身体健康状况及相关条件决定是否接纳甲方报名参团,核实甲方提供的相关信息资料,依法对甲方及客户个人信息保密。

2. 乙方有权劝阻甲方违法和违反社会公德的行为,当旅游团队遇突发事件或者旅游安全事故时,乙方应当采取必要的救助和处置措施,依法履行报告义务,并对旅游者作出妥善安排。

3. 乙方应当按照本合同约定向甲方收取全额旅游费用并提供发票。

4. 乙方应当向合格的供应商订购产品和服务,按照合同约定的内容及标准为甲方提供

服务，不得擅自变更旅游行程安排。

5. 乙方应当在旅游行程开始前向甲方提供标有团号、出发日期的《旅游行程单》，并对如下内容作出明确的说明：

- (1) 旅游行程的出发地、途经地和目的地；
- (2) 交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准；
- (3) 游览、娱乐等项目的具体内容和时间；
- (4) 自由活动时间安排；
- (5) 旅游目的地接待旅行社的名称、地址、联系人和联系电话。

《旅游行程单》用语须准确清晰，在表明服务标准用语中不应当出现“准×星级”、“豪华”、“仅供参考”、“以××为准”等不确定性用语。

6. 出团前应当告知相关行程安排和有关具体事项，具体事项包括所到旅游目的地的重要规定、风俗习惯、旅游者不适合参加旅游活动的情形、旅游活动中的安全注意事项和安全避险措施、旅行社依法可以减免责任的信息及应急联络方式等。

7. 乙方为甲方发放用固定格式书写、由甲方填写的安全信息卡（包括甲方的姓名、血型、应急联络方式等）。

8. 乙方委托其他旅行社代理销售包价旅游产品并与甲方订立合同的，应当在合同中载明委托社和代理社的基本信息。乙方将合同中的接待业务委托给地接社履行的，应当在合同中载明地接社的基本信息。

9. 乙方不得以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。组织、接待旅游者时，不指定具体购物场所，不安排另行付费旅游项目，但是经双方协商一致或者甲方要求，且不影响其他旅游者行程安排的除外。

10. 乙方按照合同约定为旅游团队安排符合《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》等法律、法规规定的持证导游人员，乙方及其从业人员在组织、接待旅游者过程中不得安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动。

第七条 合同的变更

1. 甲乙双方经协商一致，可以变更本合同约定的内容，但应当以书面形式由双方签字确认。由此增加的旅游费用及给对方造成的损失，由变更提出方承担；由此减少的旅游费用，乙方应当退还甲方。

2. 行程开始前遇到不可抗力或者乙方、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件的，甲乙双方经协商可以取消行程或者延期出行。取消行程的，按照本合同第十一条处理；延期出行的，增加的费用由甲方承担，减少的费用退还甲方。

3. 行程中遇到不可抗力或者乙方、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，

影响旅游行程的,按以下方式处理:

(1) 合同不能完全履行的,乙方经向甲方作出说明,甲方同意变更的,可以在合理范围内变更合同,因此增加的费用由甲方承担,减少的费用退还甲方。

(2) 危及甲方人身、财产安全的,乙方应当采取相应的安全措施,因此支出的费用由双方分担。

(3) 造成甲方滞留的,乙方应采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用由甲方承担,增加的返程费用由双方分担。

第八条 合同的转让

旅游行程开始前,甲方可以将合同中自身的权利义务转让给第三人,乙方没有正当理由的不得拒绝,并办理相关转让手续,因此增加的费用由甲方和第三人承担。

正当理由包括原报名者办理的相关服务不可转让给第三人、无法为第三人安排交通等情形及旅游活动对于旅游者的身份、资格等有特殊要求的。

第九条 甲方解除合同

1. 旅游行程结束前,甲方可以书面形式解除合同。甲方在行程开始前7日以上(按照出发日减去解除合同通知到达日的自然日之差计算,下同)(含第7日,下同)提出解除合同的,乙方应当向甲方退还全部旅游费用;甲方在行程开始前7日以内(不含第7日,下同)和行程中提出解除合同的,乙方按照本合同第十二条相关约定扣除必要的费用后,将余款退还甲方。

2. 甲方未按约定时间到达约定集合出发地点,也未能在出发中途加入旅游团队的,视为甲方解除合同,按照本合同第十二条相关约定处理。

第十条 乙方解除合同

1. 未达到约定的成团人数不能成团时,乙方解除合同的,应当采取书面形式。乙方在行程开始前7日以上提出解除合同的,不承担违约责任,乙方向甲方退还已收取的全部旅游费用;乙方在行程开始前7日以内提出解除合同的,除向甲方退还已收取的全部旅游费用外,还应当按本合同第十四条第5项的约定,承担相应的违约责任。

2. 甲方有下列情形之一的,乙方可以解除合同:

- (1) 患有传染病等疾病,可能危害其他旅游者健康和安全的;
- (2) 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的;
- (3) 从事违法或者违反社会公德的活动的;
- (4) 从事严重影响其他旅游者权益的活动,且不听劝阻、不能制止的;

(5) 法律、法规规定的其他情形。

乙方因上述情形解除合同的,应当以书面形式通知甲方,并按照本合同第十二条相关约定扣除必要的费用后,将余款退还甲方。

第十一条 因不可抗力或者已尽合理注意义务仍不能避免的事件解除合同

因不可抗力或者乙方、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件,影响旅游行程,合同不能继续履行的,甲乙双方均可以解除合同;合同不能完全履行,甲方不同意变更的,乙方可以解除合同。合同解除的,乙方应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余款退还甲方。

第十二条 必要的费用扣除

1. 甲方在行程开始前7日以内提出解除合同或者按照本合同第十条第2项约定由乙方在行程开始前解除合同的,按下列标准扣除必要的费用:

行程开始前6日至4日,按旅游费用总额的20%;

行程开始前3日至1日,按旅游费用总额的40%;

行程开始当日,按旅游费用总额的60%。

2. 在行程中解除合同的,必要的费用扣除标准为:

$\text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例} + \left[(\text{旅游费用} - \text{旅游费用} \times \text{行程开始当日扣除比例}) \div \text{旅游天数} \times \text{已经出游的天数} \right]$ 。

如按上述第1项或者第2项约定比例扣除的必要费用低于实际发生的费用,甲方按照实际发生的费用支付,但最高额不应超过旅游费用总额。

解除合同的,乙方扣除必要的费用后,应当在团队行程结束后5个工作日内为甲方办结退款手续。

第十三条 旅行社协助旅游者返程及费用承担

旅游行程中解除合同的,乙方应协助甲方返回出发地或者甲方指定的合理地点。因乙方或者履行辅助人的原因导致合同解除的,返程费用由乙方承担;行程中按照本合同第十条第2项,第九条第1项约定解除合同的,返程费用由甲方承担;按照本合同第十一条约定解除合同的,返程费用由双方分担。

第十四条 违约责任

1. 甲方因不听从乙方及其导游的劝告、提示而影响团队行程,给乙方造成损失的,应当承担相应的赔偿责任。甲方超出本合同约定的内容进行个人活动所造成的损失,由其自行承担。

2. 由于甲方的过错,使乙方、履行辅助人、旅游从业人员或者其他旅游者遭受损害的,甲方应当赔偿损失。

3. 甲方违反安全警示规定,或者对国家应对重大突发事件暂时限制旅游活动的措施、安全防范和应急处置措施不予配合,造成乙方损失的,应当依法承担相应责任。

4. 双方在旅游活动中或者在解决纠纷时,应采取措施防止损失扩大,否则应当就扩大的损失承担相应的责任。

5. 乙方在行程开始前7日以内提出解除合同的,或者甲方在行程开始前7日以内收到乙方不能成团通知,不同意转团、延期出行和改签线路解除合同的,乙方向甲方退还已收取的全部旅游费用,并按下列标准向甲方支付违约金:

出发前6日至4日,支付旅游费用总额10%的违约金;

出发前3日至1日,支付旅游费用总额15%的违约金;

出发当日,支付旅游费用总额20%的违约金。

如按上述比例支付的违约金不足以赔偿甲方的实际损失,乙方应当按实际损失对甲方予以赔偿。

乙方应当在取消出团通知或者甲方不同意不成团安排的解除合同通知到达日起5个工作日内,为甲方办结退还全部旅游费用的手续并支付上述违约金。

6. 乙方未按合同约定提供服务,或者未经甲方同意调整旅游行程(本合同第七条第3项规定的情形除外),造成项目减少、旅游时间缩短或者标准降低的,应当依法承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

7. 乙方具备履行条件,经甲方要求仍拒绝履行本合同义务的,乙方向甲方支付旅游费用总额30%的违约金,甲方采取订同等级别的住宿、用餐、交通等补救措施的,费用由乙方承担;造成甲方人身损害、滞留等严重后果的,甲方可以根据《中华人民共和国旅游法》第七十条第1款的规定获得惩罚性赔偿。

8. 乙方有下列情形之一的,甲方有权在旅游行程结束后30日内,要求乙方为其办理退货并先行垫付退货货款,或者退还另行付费旅游项目的费用:

(1) 乙方以不合理的低价组织旅游活动,诱骗甲方,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益的;

(2) 未经双方协商一致或者未经甲方要求,乙方指定具体购物场所或者安排另行付费旅游项目的。

第十五条 特别提示

1. 为了确保旅游团顺利出行,防止旅途中发生人身意外伤害事故,请甲方在出行前做一次必要的身体检查,如存在下列健康问题的病患者请勿报名,如隐瞒参团发生事故,责任自负:

- (1) 传染性疾病患者,如传染性肝炎、活动期肺结核、伤寒等传染病人;
- (2) 心血管疾病患者,如严重高血压、心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞等病人;
- (3) 脑血管疾病患者,如脑栓塞、脑出血、脑肿瘤等病人;
- (4) 呼吸系统疾病患者,如肺气肿、肺心病等病人;
- (5) 精神病患者,如癫痫及各种精神病人;
- (6) 严重贫血病患者,如血红蛋白量水平在 50 克 / 升以下的病人;
- (7) 大中型手术的恢复期病患者;
- (8) 孕妇及行动不便者。

2. 传染病、精神病等患者参团,如危及其他旅游者健康和安全的,其本人或者法定监护人应承担相应赔偿责任。

第十六条 老年人、未成年人等旅游者参团旅游

1. 乙方接待老年人、未成年人等旅游者,应当采取相应的安全保障措施。

2. 老年旅游者报名参团旅游的,应如实填写年龄、身体健康状况及其家属的联系方式,须书面告知乙方不宜参加的游程及项目(包括交通工具、饮食、特殊地域环境限制等)。

3. 未成年旅游者参团旅游的,应征得法定监护人书面同意。未成年旅游者的法定监护人共同参团旅游的,有义务保护随行未成年旅游者的安全;法定监护人未参团旅游的,应当为未成年旅游者指定临时监护人。

4. 老年旅游者、未成年旅游者在旅游途中应当注意自身安全,特别是在餐厅、浴室、卫生间及雨雪天步行时,应当注意地面湿滑,防止发生摔伤等意外事故。严禁参加高风险旅游及高风险娱乐项目。

5. 老年人、未成年人等旅游者由于自身疾病等健康原因无法继续旅行时,乙方应积极协助其当地就医或返回,就医及返程费用由其自行承担,乙方按照本合同第十二条相关规定扣除必要的费用后,将余款退还旅游者。

第十七条 责任免除

1. 由于甲方自身原因(包括违法犯罪行为、自身疾病、行为判断失误、自甘风险参加某些旅游项目等)导致本合同不能履行或者不能按照约定履行,或者造成甲方人身损害、

财产损失的，乙方不承担责任。

2. 甲方在自行安排活动期间人身、财产权益受到损害的，乙方在事前已尽到必要警示说明义务且事后已尽到必要救助义务的，乙方不承担赔偿责任。

3. 由于第三方侵害等不可归责于乙方的原因导致甲方人身、财产权益受到损害的，乙方不承担赔偿责任。但因乙方不履行协助义务致使甲方人身、财产权益损失扩大的，乙方应当就扩大的损失承担赔偿责任。

4. 由于公共交通经营者的原因造成甲方人身损害、财产损失依法应承担责任的，乙方应当协助甲方向公共交通经营者索赔。

第十八条 本合同词语定义

1. 旅游费用，指甲方支付给乙方，用于购买本合同约定的旅游服务费用，包括：（1）交通费；（2）住宿费；（3）餐费（不含酒水费）；（4）乙方统一安排的景区景点的门票费；（5）行程中安排的其他项目费用；（6）导游服务费；（7）乙方、地接社等其他服务费用；甲方投保的人身意外伤害保险费用。

旅游费用不包括：（1）办理离团的费用；（2）合同未约定由乙方支付的费用，包括行程以外非合同约定项目所需的费用、自行安排活动期间发生的费用等；（3）行程中发生的甲方个人费用，包括交通工具上的非免费餐饮费、行李超重费，住宿期间的洗衣、通讯、饮料及酒类费用，个人娱乐费用，个人伤病医疗费，寻找个人遗失物品的费用及报酬，个人原因造成的赔偿费用等。

2. 离团，指甲方经导游同意不随团队完成约定行程的行为。

3. 脱团，指甲方未经导游同意脱离旅游团队，不随团队完成约定行程的行为。

4. 不可抗力，指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括因自然原因和社会原因引起的，如自然灾害、战争、恐怖活动、动乱、骚乱、罢工、突发公共卫生事件、政府行为等。

5. 已尽合理注意义务仍不能避免的事件，指因当事人故意或者过失以外的客观因素引发的事件，包括但不限于重大礼宾活动导致的交通堵塞，飞机、火车、班轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误或者取消，景点临时不开放。

6. 必要的费用，指乙方履行合同已经发生的费用以及向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用，包括乘坐飞机（车、船、邮轮）等交通工具的费用（含预订金）、饭店住宿费用（含预订金）、旅游观光汽车的人均车租等。

7. 公共交通经营者，指航空、铁路、航运客轮、城市公交、地铁等公共交通工具经营

者。

第十九条 争议的解决方式

本合同在履行过程中发生争议的，由甲乙双方协商解决，也可向有管辖权的旅游质监执法机构等有关部门投诉或者申请调解，也可按下列第 (2) 种方式解决：

1. 提交 / 仲裁委员会仲裁；

2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第二十条 其他约定事项

1. 甲方委托他人签订合同，受托人应当如实告知甲方相关信息（包括个人健康状况、是否被司法机关限制高消费等），有义务将本合同涉及旅游者切身利益的相关约定及时、全面地向甲方作出必要说明，相关约定包括甲方的权利和义务、违约责任、特别提示和责任免除等约定。

2. 甲方为单位客户，甲方参照上述第 1 项约定向其组织参团的旅游者履行相关告知义务。

3. /

第二十一条 合同生效及组成

1. 本合同一式两份，甲乙双方各持一份，自双方当事人签名或盖章之日起生效。

2. 《旅游预订单》《旅游行程单》《境内旅游安全须知》以及双方当事人经协商后补充或者变更的协议、承诺函等，均为本合同组成部分。

甲方（签名）：



乙方（盖章）：



合同经办人（签名）：

签约日期：

签约日期：

合同签约地点： 杭州市余杭区